



# # iLCLIENTE

Il retail banking tra relazione,  
innovazione e sostenibilità

**PRIMA EDIZIONE**

**MILANO, 9/10/11 APRILE**

Centro Servizi Bezzi,  
Sala Conferenze BPM  
(Via Massaua, 6)

Partner Digitale

**BANCAFORTE**  
i  
nnovation key

Media Partner

**MK**  
La rivista ABI di marketing e comunicazione di banca

Promosso da

**ABI** Associazione  
Bancaria  
Italiana

Organizzato da

**ABISERVIZI** 

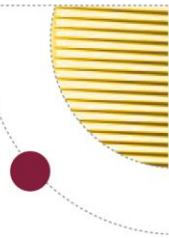
## PROGRAMMA PROVVISORIO

9 APRILE

SESSIONE PLENARIA DI APERTURA		
I SESSIONE PLENARIA		
SESSIONI PARALLELE		
<b>Parallela A1</b> Fare leva su <b>Dati, Social e Intelligenza Artificiale</b> : conoscere, predire, personalizzare e intercettare	<b>Parallela B1</b> <b>Multicanalità</b> e percorsi del cliente	<b>Parallela C1</b> Nuove sensibilità e segnali di cambiamento dei <b>Millennials</b>
<b>Parallela A2</b> Fare leva su <b>Dati, Social e Intelligenza Artificiale</b> : nuovi servizi e modalità relazionali	<b>Parallela B2</b> <b>Web Banking</b> : come cambia quando tutto cambia	<b>Parallela C2</b> <b>Small Business</b> : nuovi approcci per nuovi clienti

10 APRILE

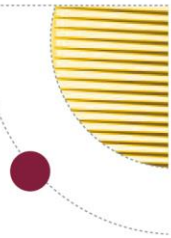
SESSIONI PARALLELE		
<b>Parallela A3</b> Interagire sui <b>Social</b>	<b>Parallela B3</b> Le nuove esperienze di <b>Agenzia</b>	<b>Parallela C3</b> Innovare l' <b>Offerta retail</b> per i clienti di oggi
II SESSIONE PLENARIA		
WORKSHOP		
Workshop 1	Workshop 2	Workshop 3
SESSIONI PARALLELE		
<b>Parallela A4</b> <b>Campagne</b> e Marketing nell'ambiente omnicanale	<b>Parallela B4</b> <b>Smartphone</b> : la banca viaggia su Mobile, App e Social Network	<b>Parallela C4</b> Dove e come svolgere la <b>Consulenza</b>



## PROGRAMMA PROVVISORIO

11 APRILE

III SESSIONE PLENARIA		
SESSIONI PARALLELE		
<p><b>Parallela D</b></p> <p>Ambiente e Società nella comunicazione delle banche: la <b>Rendicontazione non finanziaria</b> da obbligo a nuova opportunità</p>	<p><b>Parallela B5</b></p> <p>Opportunità e soluzioni innovative per l'<b>accessibilità</b> in banca</p>	<p><b>Parallela C5</b></p> <p>Il <b>Cliente multiculturale</b></p>
IV SESSIONE PLENARIA		
SESSIONE PLENARIA DI CHIUSURA		



## LUNEDÌ 9 APRILE | MATTINA

8.30 | **Registrazione dei partecipanti**

8.30-9.15 | **Caffè di Benvenuto e visita Area Espositiva**

### SESSIONE PLENARIA DI APERTURA (9.15 – 11.00)

#### COSA CAMBIA NEL MONDO RETAIL

Nuovi stili di vita, nuovi modelli di relazione e comunicazione con il cliente, crescente digitalizzazione, costante utilizzo dei social network, importanza degli obiettivi di sviluppo sostenibile stanno trasformando le strategie di approccio al mercato retail. La sessione punta l'attenzione sulle testimonianze di aziende extrabancarie che hanno saputo innovare i propri modelli di business per restare competitive.

**Chair:** Andrea **Cabrini**, *Direttore CLASS CNBC*

9.15 | SALUTO DI BENVENUTO E APERTURA DEI LAVORI

Gianfranco **Torriero**, *Vice Direttore Generale ABI*

Francesco **Pugliese**, *Amministratore Delegato e Direttore Generale CONAD*

Simone **Maggi**, *Co-founder & CEO Lanieri*

*Esperto trend tecnologici*

11.00-11.30 | **Pausa Caffè e visita Area Espositiva**

### I SESSIONE PLENARIA (11.30 – 13.30)

#### TAVOLA ROTONDA

#### INNOVARE LA DISTRIBUZIONE E I MODELLI DI SERVIZIO PER COMPETERE NEL NUOVO CUSTOMER JOURNEY

Omnicanalità, nuove customer experience, customer advocacy, uso dei big data, alleanze con le fintech sono alcuni degli elementi fondamentali delle strategie che le banche stanno mettendo in campo per rispondere ai cambiamenti dello scenario competitivo del retail banking.

**Chair:** Andrea **Cabrini**, *Direttore CLASS CNBC*

Alberto **Antonietti**, *Managing Director Strategy Lead FS Accenture*

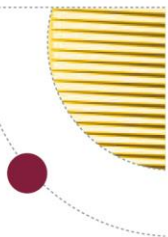
Pierpio **Cerfoli**, *Vice Direttore Generale e Chief Business Officer BPER Banca*

Andrea **Lecce**, *Responsabile Direzione Marketing, Divisione Banca dei Territori Intesa Sanpaolo*

Luca **Vanetti**, *Responsabile Digital & Omnichannel Banking Banco BPM*

Mirella **Cerutti**, *Country Manager SAS Italia*

13.30-14.30 | **Pranzo e visita Area Espositiva**



## LUNEDÌ 9 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (14.30 – 16.00)

#### BIG DATA, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

##### PARALLELA A1

#### FARE LEVA SU DATI, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: CONOSCERE, PREDIRE, PERSONALIZZARE E INTERCETTARE

##### TEMI TRATTATI:

- la banca cognitiva
- trasformare gli insight in azioni commerciali
- campagne mirate sui comportamenti dei clienti
- personalizzare le azioni di loyalty
- digitalizzazione e privacy
- big data per i servizi di credito
- ascoltare le parole dei clienti sui social network e al telefono
- nuove competenze per l'analisi dei dati
- ... ..

**Chair:** Pietro **Scabellone**, *Responsabile Ufficio Analisi Gestionali ABI*

14.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Roberto **Mancone**, *Managing Director, Global Head Disruptive Technologies & Solutions Deutsche Bank*

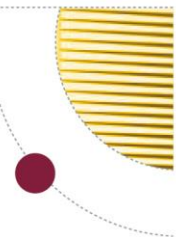
Maria Cristina **Conti**, *Analytics and Data Science Team Manager SAS*

*Segmentazione clienti prospect web in real time: l'esperienza di Youmanist*

Duccio Stefano **Gazzei**, *Responsabile Advocacy Analytics Lab BNL Gruppo BNP Paribas*

**IBM\***

**Breve intervallo e visita Area Espositiva**



## LUNEDÌ 9 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (14.30 – 16.00)

#### CUSTOMER EXPERIENCE E INNOVAZIONE

#### PARALLELA B1

#### MULTICANALITÀ E PERCORSI DEL CLIENTE

##### TEMI TRATTATI:

- governare e integrare la multicanalità ponendo il cliente al centro
- rinnovare i canali digitali per creare nuove esperienze
- valorizzare ruolo e funzioni di ciascun canale
- la roadmap per dare priorità agli investimenti di sviluppo dell'omnicanalità
- design thinking e multicanalità
- il nuovo customer journey: quali complessità per le infrastrutture delle banche?
- Fintech: una minaccia o una opportunità?
- la banca diventa "piattaforma"?
- ... ..

**Chair:** Luisa **Bajetta**, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

14.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Marta **Feltrin**, *Responsabile Digital Evolution e Offerta non bancaria BNL Gruppo BNP Paribas*

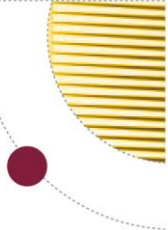
*Customer journey: il cliente in viaggio.... Prima fermata: la sostenibilità*

Gaia **Cioci**, *Marketing Sales Director Crif*

Luca **Romagnoli**, *EMEA Business Development Manager - Financial Services Salesforce*

Filippo **Corsaro**, *Responsabile Coordinamento Marketing Prodotti e Clienti Crédit Agricole Cariparma*

**Breve intervallo e visita Area Espositiva**



## LUNEDÌ 9 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (14.30 – 16.00)

#### SEGMENTI E PRODOTTI

#### PARALLELA C1

#### NUOVE SENSIBILITÀ E SEGNALI DI CAMBIAMENTO DEI MILLENNIALS

##### TEMI TRATTATI:

- relazionarsi con i clienti iperconnessi
- ripensare la banca per un cliente *instant*
- tutto passa per i social
- pensare al welfare e alle protezioni
- banche e Big Tech: la sfida dei giovani
- seguire i progetti dei giovani partendo dai pagamenti
- ... ..

**Chair:** Simonetta **Pattuglia**, *Professore di Marketing, Comunicazione e Media*  
**Università di Roma Tor Vergata**

14.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Alessio **Garbin**, *Coordinatore Attività Social Media UBI Banca*

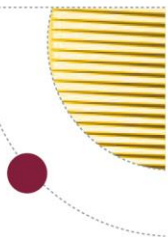
#### **Azienda**

*L'approccio di ING ai clienti di domani e l'utilizzo della segmentazione nella strategia di marketing*

Giulia **Maserati**, *Head of Customer Strategy ING Bank*

Jacopo **Mele**, *Presidente Fondazione Homo ex Machina*

**Breve intervallo e visita Area Espositiva**



## LUNEDÌ 9 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (16.15 – 18.00)

#### BIG DATA, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

#### PARALLELA A2

#### FARE LEVA SU DATI, SOCIAL E INTELLIGENZA ARTIFICIALE: NUOVI SERVIZI E MODALITÀ RELAZIONALI

TEMI TRATTATI:

- robo advisory
- chatbot: sostituire o integrare il contact center
- usare i dati per creare valore nei portali per l'e-commerce
- blockchain e marketing
- assicurazioni fra Internet of Things, Big Data e Intelligenza Artificiale: come cambiano le modalità di vendita
- ... ..

**Chair:** Pietro **Scabellone**, *Responsabile Ufficio Analisi Gestionali ABI*

16.15 Apertura della sessione a cura del Chair

Laura **Fineo**, *Responsabile Marketing e Canali Digitali Banca Sella*

**Accenture**

Chabot e Artificial Intelligence Alessandro **Vitale**, *CEO e Founder Conversate*

**Azienda Fintech**

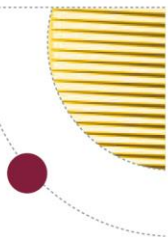
18.00

**Chiusura dei lavori**

18.15-19.30

**Aperitivo**





## LUNEDÌ 9 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (16.15 – 18.00)

#### CUSTOMER EXPERIENCE E INNOVAZIONE

#### PARALLELA B2

#### WEB BANKING: COME CAMBIA QUANDO TUTTO CAMBIA

##### TEMI TRATTATI:

- vendere sul digitale: a che punto sono banche e clienti
- personalizzazione e proattività attraverso il web
- emozione e relazione attraverso il digitale
- il design per creare valore per il cliente sui canali diretti
- onboarding dei nuovi clienti
- sicurezza customer oriented
- nuovi approcci alla rendicontazione: il bilancio familiare dinamico e predittivo
- dove il fintech può dare una mano per servire meglio il cliente
- ... ..

**Chair:** Daniela **Vitolo**, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

16.15 Apertura della sessione a cura del Chair

Paolo **Capaccioni**, *Partner KPMG Advisory*

*Vendita e relazione con la Filiale Online*

Antonio **Braghò**, *Responsabile Filiale Online Intesa Sanpaolo*

**IN.TE.SA - gruppo IBM\***

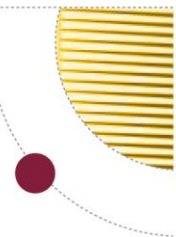
Nicolas **Hoffbeck**, *Head of Retail Digital Channels Transformation Unicredit*

18.00

**Chiusura dei lavori**

18.15-19.30

**Aperitivo**



## LUNEDÌ 9 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (16.15 – 18.00)

#### SEGMENTI E PRODOTTI

#### PARALLELA C2

#### **SMALL BUSINESS: NUOVI APPROCCI PER NUOVI CLIENTI**

##### TEMI TRATTATI:

- creare nuove opportunità con nuovi servizi per il cliente business
- portali di e-commerce e pmi
- supportare i clienti imprese nelle attività con l'estero
- il gestore per lo small business anche a distanza?
- big data e small business
- migliorare l'experience nella concessione del credito
- welfare per le piccole imprese
- assicurare la sostenibilità del prestito
- assicurare l'azienda e le persone
- ... ..

**Chair:** Francesco **Sacco**, *Professore Università dell'Insubria e SDA Bocconi*

16.15 Apertura della sessione a cura del Chair

#### **Crif**

Mauro **Buscicchio**, *Direttore Generale Banca Popolare Pugliese*

#### **Azienda**

*L'Instant Lending con Prestito Arancio Business*

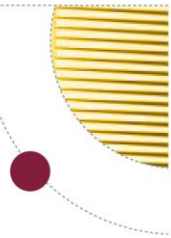
Andrea **Bertini**, *Product Owner – SME Business Unit ING Bank*

18.00

**Chiusura dei lavori**

18.15-19.30

**Aperitivo**



## MARTEDÌ 10 APRILE | MATTINA

8.30 | **Registrazione dei partecipanti**

8.30-9.15 | **Caffè di Benvenuto e visita Area Espositiva**

### SESSIONI PARALLELE (9.15 – 11.00)

COMUNICAZIONE, DIGITAL E MARKETING

#### PARALLELA A3

#### INTERAGIRE SUI SOCIAL

TEMI TRATTATI:

- un nuovo modo di comunicare
- i social nel contesto della comunicazione integrata
- engagement: come coinvolgere efficacemente le persone
- go live: nuovi strumenti per comunicare
- content design: messaggi e forme si incontrano
- chi influenza chi
- costruire comunità virtuali: vale la pena per le banche?
- social customer care
- seo e strategie di contenuto efficaci sul web
- comunicare l'azienda sui social
- competenze social
- ... ..

**Chair:** Massimo **Cerofolini**, *Giornalista Rai Radio 1*

9.15 | Apertura della sessione a cura del Chair

*“Contratto Sociale” vs “Social”: le logiche profonde del mondo digitale*

Edmondo **Lucchi**, *Responsabile New Media Internet GfK Italia*

*I social network e l'empatia: come l'emozione diventa engagement*

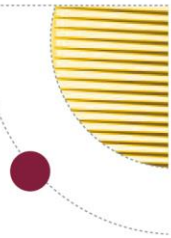
Sabrina **Bianchi**, *Responsabile Brand e Marketing Communication BPER Banca*

Antonella **La Carpia**, *Marketing & Communications Director Teads*

*I social media: da canale stand alone a layer di un ecosistema di comunicazione*

Filippo **Giotto**, *Head of Social Media & Digital Adv. Banca Mediolanum*

11.00-11.30 | **Pausa Caffè e visita Area Espositiva**



## MARTEDÌ 10 APRILE | MATTINA

### SESSIONI PARALLELE (9.15 – 11.00)

#### CUSTOMER EXPERIENCE E INNOVAZIONE

#### PARALLELA B3

#### LE NUOVE ESPERIENZA DI AGENZIA

##### TEMI TRATTATI:

- la trasformazione digitale dell'agenzia bancaria
- video banking per migliorare l'esperienza in filiale
- ambienti fisici arricchiti di intelligenza digitale
- nuove competenze: tra sviluppo della relazione e tecnologie evolute
- le aree di Self Banking
- il design della nuova agenzia
- la nuova "scrivania" del gestore
- ... ..

**Chair:** Sandro **Castaldo**, *Professore Università Bocconi*

9.15 Apertura della sessione a cura del Chair

*City branch Milano*

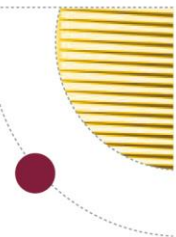
Armando **Cipelli**, *Responsabile Direzione Territoriale Milano Crédit Agricole Cariparma*

**Azienda**

Daniela **Pivato**, *Direttore IT e Innovazione Widiba*

Enrico **Morandi**, *Founder MindIn*

11.00-11.30 | **Pausa Caffè e visita Area Espositiva**



## MARTEDÌ 10 APRILE | MATTINA

### SESSIONI PARALLELE (9.15 – 11.00)

#### SEGMENTI E PRODOTTI

#### PARALLELA C3

#### INNOVARE L'OFFERTA RETAIL PER I CLIENTI DI OGGI

##### TEMI TRATTATI:

- accompagnare i clienti con soluzioni assicurative su misura
- pensare alla salute e al benessere del cliente
- credito alle famiglie e allo small business: nuove frontiere per il lending
- la condivisione a supporto dell'intermediazione: peer to peer, crowdfunding, ...
- investire in PIR (Piani Individuali di Risparmio)
- ... ..

**Chair:** Stefano **Cosma**, *Professore Università di Modena e Reggio Emilia*

9.15 Apertura della sessione a cura del Chair

Fabio **Carniol**, *Amministratore Delegato*

**Helvetia Vita e Chiara Assicurazioni - Gruppo Helvetia Italia**

Massimo **Sanson**, *Amministratore Delegato Pitagora*

*UBI Welfare: risposta ai reali bisogni di persone, imprese e territorio*

Maria Angela **Albertotti**, *Responsabile Area Welfare e Protezione UBI Banca*

Paolo **Delprato**, *Responsabile Area Mercati e Prodotti Retail Banca MPS*

11.00-11.30

**Pausa Caffè e visita Area Espositiva**

## MARTEDÌ 10 APRILE | MATTINA

### II SESSIONE PLENARIA (11.30 – 13.30)

#### TAVOLA ROTONDA

#### INGAGGIARE IL CLIENTE: SOCIAL MEDIA, DIGITAL MARKETING E NUOVI APPROCCI RELAZIONALI

Coinvolgere il cliente nel mondo 4.0 passa oggi dalla costruzione di nuovi approcci relazionali e nuove modalità di comunicazione. La velocità di innovazione digitale del mondo retail può arricchire il racconto della marca con i valori della personalizzazione, del design e dello stile di vita moderno. L'efficacia comunicativa delle banche deve oggi orchestrare messaggi e formati per essere in grado di coinvolgere il cliente in tutti i punti di contatto, dall'agenzia ai social media.

**Chair:** Massimo **Cerofolini**, *Giornalista Rai Radio 1*

11.30 Alessio **Beltrami**, *Professore di Teorie e Tecniche dei Nuovi Media Università Bicocca di Milano*

Matteo **Flora**, *Amministratore Delegato e Fondatore The Fool*

Luigi **Maccallini**, *Retail Communication Manager BNL Gruppo BNP Paribas*

Marta **Mainieri**, *CEO collaboriamo.org e Curatrice Sharitaly*

Fabrizio **Paschina**, *Responsabile Pubblicità e Web Intesa Sanpaolo*

Luca **Vescovi**, *Chief Technology Officer Jampaa.it e Inventore di Paolo Pepper*

13.30-14.30 | Pranzo e visita Area Espositiva

## MARTEDÌ 10 APRILE | POMERIGGIO

### WORKSHOP A CURA DEI PARTNER (14.30 – 15.15)

<p><b>Workshop 1</b>  <i>"Dal contenuto alla conversazione: gli strumenti per affrontare la sfida nel settore Banking &amp; Finance"</i>                      a cura di  <b>MAILUP</b></p>	<p><b>Workshop 2</b>  <i>"Trarre vantaggio dalla Blockchain"</i>                      a cura di ...  <b>CONIO</b></p>	<p><b>Workshop 3</b>                      a cura di ...</p>
<p>Stefano <b>Branduardi</b>, <i>Marketing Director MailUp</i>                      Fabio <b>Russo</b>, <i>Account Manager MailUp</i></p>	<p>Christian <b>Miccoli</b>, <i>Co-fondatore CONIO</i></p>	

Breve intervallo e visita Area Espositiva

## MARTEDÌ 10 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (15.30 – 17.15)

#### COMUNICAZIONE, DIGITAL E MARKETING

#### PARALLELA A4

#### CAMPAGNE E MARKETING NELL'AMBIENTE OMNISCANALE

##### TEMI TRATTATI:

- instant marketing
- digital marketing
- social mobile marketing
- marketing e e-commerce
- rivedere le campagne nell'ambiente omnichannel
- governare il ciclo del prodotto
- come cambia la percezione del prezzo nell'ambiente digitale
- la proattività del contact center
- ... ..

**Chair:** Francesco **Ricotta**, *Professore di Marketing Università Sapienza Roma* e *Senior Research Fellow X.ITE Luiss Guido Carli*

15.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Stefano **Varasi**, *Senior Sales Executive OMC EMEA Oracle*

*Il CRM e l'opportunità dell'omniscanalità*

Giovanni Paolo **Tancredi**, *Responsabile Servizio Analisi Clienti e CRM e*

Ivan **Barcellona**, *Responsabile Servizio Campaign Management Crédit Agricole Italia*

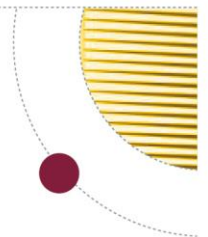
Paolo **Zagarìa**, *Account Executive - Marketing Cloud Salesforce*

*Multiscanalità: usarla per una gestione del cliente efficace, efficiente e coerente*

Paola **Cipriani**, *Responsabile Servizio CRM e Campaign Credito Valtellinese*

17.30

**Chiusura dei lavori**



## MARTEDÌ 10 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (15.30 – 17.15)

#### CUSTOMER EXPERIENCE E INNOVAZIONE

#### PARALLELA B4

#### **SMARTPHONE: LA BANCA VIAGGIA SU MOBILE, APP E SOCIAL NETWORK**

##### TEMI TRATTATI:

- nuovi servizi in mobilità
- la mobilità vive di connessione con gli altri
- non solo banking
- instant payments e mobile payments: contaminazioni e arricchimenti di esperienze
- assicurare i pagamenti
- ubiquità e socialità
- l'assistenza cambia pelle: quando digitale e voce si incontrano
- ambienti digitali arricchiti di esperienza sociale e emozionale
- ... ..

**Chair:** Daniela **Vitolo**, *Ufficio Analisi Gestionali ABI*

15.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Marco **Vicario**, *Head of Digital Channels - Direzione Marketing Che Banca!*

**Azienda**

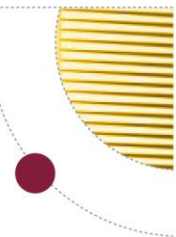
**Azienda**

Angelo **D'Alessandro**, *buddybank® founder UniCredit*

17.30

**Chiusura dei lavori**





## MARTEDÌ 10 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONI PARALLELE (15.30 – 17.15)

#### SEGMENTI E PRODOTTI

#### PARALLELA C4

#### DOVE E COME SVOLGERE LA **CONSULENZA**

##### TEMI TRATTATI:

- cambia la consulenza?
- la relazione con il cliente investitore
- affluent: modelli di relazione “aumentata”
- wealth management: un modello in evoluzione
- sostenere il progetto casa con il consulente mutui a distanza
- il cliente e il risparmio gestito
- investire in PIR (Piani Individuali di Risparmio)
- ... ..

**Chair:** Paola **Musile Tanzi**, *Professore Università degli Studi di Perugia e SDA Bocconi*

15.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Renato **Miraglia**, *Head of Investment Products & Advisory UniCredit*

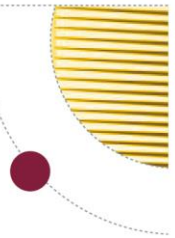
**IBM\***

Raffaele **Levi**, *Responsabile Modello di Servizio Fideuram*

**Azienda**

17.30

**Chiusura dei lavori**



## MERCOLEDÌ 11 APRILE | MATTINA

8.30 | **Registrazione dei partecipanti**

8.30-9.15 | **Caffè di Benvenuto e visita Area Espositiva**

### III SESSIONE PLENARIA (9.15 – 11.00)

#### OBIETTIVI DI SVILUPPO SOSTENIBILE E OPERATIVITÀ: QUALI OPPORTUNITÀ PER IL MONDO BANCARIO NELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE?

I temi ambientali, sociali, di governance sono sempre più rilevanti per la definizione di strategie, prodotti e servizi offerti al cliente e alla comunità. A partire dai risultati del report ABI, verrà evidenziato cosa si sta facendo nel mondo bancario in tema di sostenibilità e messo a confronto con best practice non bancarie.

La sessione sarà anche l'occasione per fare il punto sul contributo che le banche italiane possono fornire al raggiungimento degli sfidanti obiettivi dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite per una società che mira allo sviluppo sostenibile.

**Chair:** Chiara **Mio**, *Professore Dipartimento di Management Università Ca' Foscari di Venezia e Presidente Crédit Agricole FriulAdria*

9.15 | APERTURA DEI LAVORI

Giovanni **Pirovano**, *Vice Presidente ABI*

*Long Term Value Creation: il nuovo paradigma*

Chiara **Mio**, *Presidente Crédit Agricole FriulAdria*

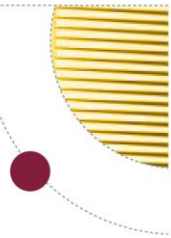
Salvatore **Poloni**, *Condirettore Generale Banco BPM*

PierMario **Barzagli**, *Partner, Risk Advisory & Sustainability Services KPMG Advisory*

**Banca**

**FIRMA DEL PROTOCOLLO D'INTESA CON ENTI ED ORGANIZZAZIONI QUALIFICATE NEL RAPPORTO CON I CITTADINI STRANIERI**

11.00-11.30 | **Pausa Caffè e visita Area Espositiva**



## MERCOLEDÌ 11 APRILE | MATTINA

### SESSIONI PARALLELE (11.30 – 13.15)

#### GOVERNANCE

#### PARALLELA D

#### AMBIENTE E SOCIETÀ NELLA COMUNICAZIONE DELLE BANCHE: LA RENDICONTAZIONE NON FINANZIARIA DA OBBLIGO A NUOVA OPPORTUNITÀ

##### TEMI TRATTATI:

- informazioni non finanziarie: le iniziative per una maggiore trasparenza
- esigenze della banca e dei clienti: quale convergenza?
- educazione finanziaria per accrescere la consapevolezza del cliente
- la rendicontazione non finanziaria come strumento di dialogo con la comunità
- presentazione delle Linee Guida ABI-LUISS per la rendicontazione delle informazioni non finanziarie in banca
- ... ..

**Chair:** Cristiano **Busco**, *Professore Luiss Guido Carli e University of Roehampton - Londra*

11.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Giulia **Balugani**, *Responsabile Area CSR SCS Consulting e*

Simona **Ceccarelli**, *Project Leader Mercato Finance SCS Consulting*

Gianluca **Randazzo**, *CSR Manager Banca Mediolanum*

Giovanna **Zacchi**, *Ufficio Relazioni Esterne e Attività Rsi BPER Banca*

#### Azienda

Elena **Flor**, *Responsabile Corporate Social Responsibility Intesa Sanpaolo*

Angela **Tanno**, *Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa ABI*

PRESENTAZIONE DELLE LINEE GUIDA ABI-LUISS PER LA RENDICONTAZIONE DELLE INFORMAZIONI NON FINANZIARIE IN BANCA

13.15-14.15

**Pranzo e visita Area Espositiva**



SESSIONI PARALLELE (11.30 – 13.15)

CUSTOMER EXPERIENCE E INNOVAZIONE

PARALLELA B5

OPPORTUNITÀ E SOLUZIONI INNOVATIVE PER L'ACCESSIBILITÀ IN BANCA

TEMI TRATTATI:

- migliorare l'accesso e favorire la fruibilità di prodotti e servizi bancari e finanziari
- novità normative e soluzioni innovative per l'accessibilità e la riqualificazione delle filiali
- le crescenti opportunità offerte dalle innovazioni tecnologiche
- banche e stakeholder: insieme per una migliore accessibilità
- ... ..

**Chair:** *Giustino Trincia, Responsabile Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa ABI*

11.45 Apertura della sessione a cura del Chair

*La gestione delle diverse abilità: esperienze recenti in Banca d'Italia*

Anna **Fredella** Diversity Manager **Banca d'Italia**

**Ministero dell'Economia e delle Finanze \***

*Il quadro normativo europeo, nazionale e regionale in tema di accessibilità*

Chiara **Mambelli**, *Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale di Impresa ABI*

*Le iniziative in tema di accessibilità degli ATM: un esempio virtuoso di partnership tra diverse realtà*

Sergio **Moggia**, *Direttore Generale Bancomat*

*L'accessibilità in banca tra logiche di business ed aspettative della clientela*

Mauro **Tosi**, *Responsabile Funzione Conformità Servizi Bancari e Attività di Governo e Supporto Banco BPM*

*Le nuove tecnologie digitali nell'esperienza quotidiana: accessibilità e fruibilità di prodotti e servizi*

Ennio **Paiella**, *Consulente Accessibilità Fondazione ASPHI Onlus*

PRESENTAZIONE DELLA TERZA EDIZIONE DELL'INDAGINE ABI SULL'ACCESSIBILITÀ IN BANCA

PRESENTAZIONE E SONDAGGIO SUL LOGO "ACCESSIBILITÀ +" DELLA NUOVA COLLANA EDITA DA BANCARIA EDITRICE

13.15-14.15 Pranzo e visita Area Espositiva



SESSIONI PARALLELE (11.30 – 13.15)

SEGMENTI E PRODOTTI

PARALLELA C5

**IL CLIENTE MULTICULTURALE**

TEMI TRATTATI:

- l'inclusione finanziaria dei migranti: progetti, bisogni, comportamenti
- il rapporto tra banche e clientela immigrata nel retail e nello small business
- l'impulso dell'innovazione tecnologica all'inclusione finanziaria e sociale
- presentazione del Rapporto annuale dell'Osservatorio nazionale sull'inclusione finanziaria dei migranti
- nuova brochure "Benvenuto in banca" e firma del Protocollo d'Intesa con le organizzazioni qualificate nel rapporto con i migranti
- ... ..

**Chair:** Chiara **Provasoli**, *Ufficio Rapporti con i Consumatori e Responsabilità Sociale d'Impresa* **ABI**

11.30 Apertura della sessione a cura del Chair

Daniele **Frigeri**, *Direttore Osservatorio Nazionale sull'Inclusione Finanziaria dei Migranti* **CESPI**

Kirsten **van Toorenburg**, *Responsabile Studi, Statistiche e Formazione* **Assofin**

Gabriel **Sorbo**, *Regional Vice President* **Western Union**

**Azienda**

**Intesa Sanpaolo**

PRESENTAZIONE DEL RAPPORTO ANNUALE DELL'OSSERVATORIO NAZIONALE SULL'INCLUSIONE FINANZIARIA DEI MIGRANTI

PRESENTAZIONE NUOVA BROCHURE "BENVENUTO IN BANCA"

13.15-14.15 | Pranzo e visita Area Espositiva

## MERCOLEDÌ 11 APRILE | POMERIGGIO

### IV SESSIONE PLENARIA (14.15 – 15.15)

#### IL GREEN BANKING TRA TRASFORMAZIONE DI CONTESTO REGOLAMENTARE E NUOVI ORIENTAMENTI DEI CLIENTI

TEMI TRATTATI:

- Action Plan: financing sustainable growth della Commissione europea. L'impatto per le banche e sui clienti delle nuove iniziative istituzionali
- Ambiente e cambiamento climatico: riflessioni sulla gestione dei rischi in banca nelle attività di credito e di finanziamento
- Crediti verso immobili ad alta efficienza energetica
- Strategie per la crescita degli investimenti responsabili

**Chair:** Claudia **Pasquini**, *Responsabile Ufficio Analisi e Gestione dei Rischi ABI*

14.15 Apertura della sessione a cura del Chair

Gianluca **Manca**, *Responsabile Sustainability Eurizon Capital Sgr*

*Le soluzioni di Etica Sgr per una finanza green e di impatto*

Luca **Mattiazzi**, *Direttore Generale Etica Sgr*

*Crediti verso immobili ad alta efficienza energetica*

Raimondo **Lucariello**, *Ufficio Crediti ABI*

**Banca MPS\***

## MERCOLEDÌ 11 APRILE | POMERIGGIO

### SESSIONE PLENARIA CONCLUSIVA (15.20 – 17.00)

#### TAVOLA ROTONDA

#### COMUNICARE LA SOSTENIBILITÀ COME NUOVO PARADIGMA DI MARKETING

Comunicare la sostenibilità emerge come un nuovo paradigma di marketing e una sfida importante e complessa. Sono necessarie nuove competenze per cogliere l'aumentata sensibilità dei consumatori verso le scelte di sviluppo sostenibile.

Nella sessione verranno messe a confronto esperienze del mondo bancario con quelle di altri settori che hanno puntato su questa scelta per rafforzare la relazione con i loro clienti.

**Chair:** Cristina **Lazzati**, *Direttrice Mark Up*

15.30 Apertura della sessione a cura del Chair

**UniCredit**

Riccardo **Amoroso**, *Chief Innovation and Sustainability Officer, Enel Green Power*

Alessandro **Messina**, *Direttore Generale Banca Etica*

Ippolito **Alfieri**, *Presidente Koan*

17.00

**Chiusura dei lavori**

Main Partner



Platinum Partner



Golden Partner



Silver Partner



Brand Partner



Promosso da



Organizzato da



Partner Digitale



Media Partner

